


包含惠普软件与硬件保修条款



支持详情

HP *Brio* PC

A black and white photograph of a business meeting. A man in a white shirt and patterned tie stands, holding a document, while a woman sits at a table, looking at the document. A whiteboard with a diagram is in the background.

<http://www.hp.com/go/brio>

通知

本文档包含之信息可能更改，恕不事先通知。

惠普对本材料不作任何担保，包括但不限于商品可售性和特殊用途适用性之隐含担保。惠普对本文包含之错误以及与提供、执行或使用本材料相关之偶发性或继发性损坏概不承担责任。

本文档包含受版权法保护之专有信息。一切权利保留。未经惠普公司事先书面许可，本文档任何部分不得拷贝、复制或译入另一种语言。

有关保修信息请参阅惠普硬件和软件保修条款。

CompuServe™ 是CompuServe公司的商标。

Windows® 是微软公司在美国的注册商标。

Hewlett-Packard France (惠普法国公司)
Small Business Computing Operation
Customer Satisfaction
38053 Grenoble Cedex 9
法国

©1998年 惠普公司

目录

1 惠普支持详情

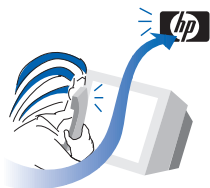
惠普电话支持.....	2
第1步：查阅您的支持定义.....	2
第2步：在您电洽帮助之前.....	3
第3步：登记您的计算机(北美和欧洲).....	4
第4步：与您的客户支持中心联系.....	5
第5步：使用远程支持服务.....	5
惠普联系信息.....	6
惠普行销总部	7

2 惠普硬件和软件保修条款

惠普硬件保修条款	10
有限硬件保修条款	10
保修限制.....	11
赔偿责任与补救措施限制	11
获得现场保修服务	11
获得返修服务.....	12
惠普软件产品的有限担保	13
有限软件担保.....	13
可移除的介质(如果提供)	13
保修索赔通知.....	13
保修的限制	13
赔偿责任与补救措施限制	14
获得保修服务.....	14

惠普支持详情

本指南提供的信息涉及您享有的支持类别、您在寻求帮助之前应当采取的措施以及需要帮助时与谁联系。本指南还包含您的硬件与软件保修条款。



惠普电话支持

第1步：查阅您的支持定义

下表显示了您是否享有免费支持。

故障类型	免费支持阶段	支持选项
安装Windows 95	自购货之日起30天	30天后提供的按事故计价收费服务。
使用Windows 95 & Internet Explorer 4	无	请向您的分销商或专用软件供应商洽询。
Windows 3.11和其他操作系统	无	请向您的分销商或软件供应商洽询。
DOS, 不包含惠普预先安装的DOS	无	请向您的分销商或软件供应商洽询。
安装预装软件 ¹	自购货之日起30天	30天后提供的按事故计价收费服务。
使用预装软件	无	请向您的分销商或软件供应商洽询。
安装与使用软件应用程序, 不包括惠普预先安装的软件	无	请向您的分销商或软件供应商洽询。
计算机与预装硬件 ²	自购货之日起一年	
惠普附件	请参阅与惠普附件一道提供的文档	
硬件, 不包括惠普预先安装的硬件	无	请向您的分销商洽询。

1. 预装软件仅包括由惠普预先安装的软件。由第三方或分销商预先安装的软件不包括在内。
2. 预装硬件指由惠普预先安装的硬件。由第三方或分销商预先安装的硬件不包括在内。不包括使用配备专用小交换机(PBX)调制解调器涉及的兼容问题。

注释

如果您的计算机安装了调制解调器，您的分销商或客户支持中心可能提出与您的计算机远程连接，以便诊断故障。有关详情请参阅第5页“第5步：使用远程支持服务”。

您的调制解调器在计算机出售所在国获得批准。将您的调制解调器转口至另一国家受具体电信条例限制。除原计划使用调制解调器的国家外，惠普不支持在任何其他国家安装调制解调器。

如果您的个人计算机预先安装了**Windows NT 4.0**，您就享有以上表格中阐述的硬件支持。您不享有使用**Windows NT 4.0**或任何其他操作系统的支持。

第2步：在您电洽帮助之前

检查以下各项：

- ☐ 查阅第2页“第1步：查阅您的支持定义”中的表格，了解您是否享受免费支持。
- ☐ 电洽时确保已准备好支持详情(见下文)。您可能需要准备以下各项：
 - 您或您的分销商在计算机上增加的设备清单。
 - 显示的错误或信息记录。
- ☐ 电洽时应坐在计算机前，计算机应处于运行状态，您的说明手册应当放在手边。

您的支持详情

在向惠普登记或电洽支持前，您必须准备好以下有关您的计算机的信息：

- ☐ 序号
- ☐ 产品号
- ☐ 汉化代码

1 惠普支持详情

惠普电话支持

如果您的个人计算机安装了惠普Brio中心，找到上述信息的方法是在该中心单击“排除故障与获得支持”(Fix Problems and Get Support)，然后单击“查阅您的支持详情”(Check Your Support Details)。



您的惠普支持详情

请填写缺少的栏目。

序号：
产品号：
汉化代码：

您的国家：
您的支持电话号码：
您的软件免费支持过期时间：
您的硬件免费支持过期时间：

惠普建议您将支持参考信息打印出来，存放在安全并且容易找到的地方。
单击下一步 (Next) 继续。

<上一步(B) 下一步> 取消

将上述详情打印出来，在电洽支持时请把此等材料放在面前。

如果您没有Brio中心，或者您的个人计算机不工作，请查阅计算机箱侧面标签上印刷的详情。

第3步：登记您的计算机（北美和欧洲）

仅北美和欧洲要求登记。务必在购货后一个月之内登记您的计算机，以便受益于惠普支持项目。如果您的计算机配备了HP Brio中心，您注册时只需双击桌面上的HP Brio中心图标，然后单击 **Register Now!**（现在注册！）按钮。

如果您的计算机有一台与电话线连接的调制解调器，惠普极力建议您使用联机登记实用程序以电子形式登记。此种登记形式为您提供客户支持中心电话号码，可以加快支持过程。

如果您无法启动计算机，您可以拨第**10**页上列出的号码之一，直接向惠普登记您的详情。

当您收到登记程序信息时，请填写惠普**Brio**中心的支持详情栏目。

第4步： 与您的客户支持中心联系

下表显示了您的惠普客户支持中心提供咨询服务的时间。

地区	服务时间	需要登记吗？
美国和加拿大	星期一至星期五 5时 至22时，山区标准时间 星期六 9时 至16时，山区标准时间	是
欧洲	标准办公时间	是
亚洲/太平洋	标准办公时间 (某些国家晚上也办公)	否
拉丁美洲	标准办公时间 (某些国家晚上也办公)	否

第5步： 使用远程支持服务

如果您的计算机安装了通讯设施和**HP Brio**中心，您就可以利用预先载入**Brio**个人计算机的远程支持服务。

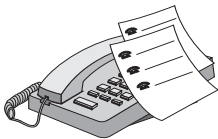
您的分销商和客户支持工程师可以利用上述功能通过电话线直接存取您的计算机，迅速诊断并排除故障。

您的分销商或客户支持工程师将确定是否有必要使用本软件，并会告诉您怎样协助他们。在使用本软件之前，他们总是会征得您的同意。

远程支持限制与责任

当	您有责任备份您的文件。惠普极力建议您定期作备份。在任何情况下惠普或其供应商对直接、间接、特殊或继发性损坏以及因使用远程支持服务而发生的事故均不承担责任。
---	--

惠普联系信息

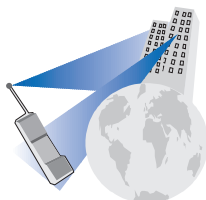


北美（登记）	
电话号码	208-331-2767

亚洲/太平洋（支持）	
香港	2599 7977
韩国	话音: 02 3270 0700
中国	010 650 53888, 分机 5958

拉丁美洲（支持）	
阿根廷	0 800 81030
巴西	822 5565 或 0 800 157751
智利	800-360999
哥伦比亚	01 800 90 072 00
墨西哥 墨西哥城 蒙特利 瓜达拉哈拉	01 800 22 147 00 264 2075 或 264 1564 363 1212 01 800 22147 00
委内瑞拉 卡拉卡斯:	800 47 888 207 8488
其他拉丁美洲国家	+1 305 267 4220

欧洲（登记）	
话音 	
德国	0180 5 3942
西班牙	902 33 44 44
法国	01 43 62 34 44
意大利	02 2 641 0072
荷兰	020 606 8701
葡萄牙	01 441 7209
瑞士/ 瑞士	022 312 12 37 (法语) 022 312 12 65 (德语)
英国	0171 512 5201
其他欧洲国家	+ 44 171 512 5202 (英语)



惠普行销总部

如果您希望与惠普联系，请从当地电话簿中查找离您最近的惠普销售与服务处。如果您无法找到方便的惠普办事处，您可以写信给以下全球行销总部：

亚洲
远东销售地区总部
惠普亚洲有限公司
22/F Peregrine Tower
Lipp Centre
89 Queensway,
Central
Hong Kong

拉丁美洲
惠普拉丁美洲总部
Prolongacion
Reforma No. 700 Col.
Lomas de Santa Fe
01210 Mexico D.F.
Del. Alvaro Obregon
Mexico

美国
州际运营总部
Hewlett-Packard
Company
3495 Deer Creek
Road
P.O. Box 10495
Palo Alto, CA
94303-0896
USA

欧洲
欧洲运营总部
Hewlett-Packard
S.A.
150, route du Nant-
d'Avril
P.O. Box 1217
Meyrin 2/Geneva
Switzerland

中东/非洲
中东/中非销售总部
Hewlett-Packard S.A.
Rue de Veyrot 39
CH-1217 Meyrin
1/Geneva
Switzerland

加拿大
惠普有限公司
6877 Goreway Drive
Mississauga
Ontario L4V 1M8
Canada

1 惠普支持详情
惠普行销总部

惠普硬件和软件保修条款

惠普硬件保修条款

重要：此为您的硬件产品保修声明。请认真阅读。

保修条款可能与您本国不同。倘或如此，请向经授权惠普经销商或惠普销售与服务处了解详情。

惠普产品可能包含性能相当于新产品的部件，也可能曾经被偶然使用。

系统处理器单元外部的惠普产品—例如外装储存子系统、显示器、打印机和其他外设设备—或者在惠普制造过程中没有安装的内装部件之保修应遵照此等产品或部件之保修条款；惠普软件之保修应遵守惠普软件产品有限保修条款。

澳大利亚和新西兰的消费者交易：除法律许可范围外，本声明包含之保修条款不排除、限制或修改向您出售本产品而涉及之法定权利，而是附加于此等法定权利之上。

有限硬件保修条款

惠普公司担保本硬件产品在材料与工艺方面无缺陷，保修条款自原终端用户购买者购货之日算起。

下表详细阐述了地区性条件与前提，但受“获取现场保修服务”一节限制。

	一年	两年	三年
欧洲与北美	前90天：现场维修，部件与工时 剩余时间：返修，仅限部件	退回。仅限部件	退回。仅限部件
拉丁美洲与中国	退回。部件与工时	退回。部件与工时	退回。部件与工时
其他国家	向经授权惠普经销商或惠普销售与服务处洽询		

在保修期内，可由惠普服务中心或参加此项服务之经授权惠普个人计算机代销修理中心提供服务。

如果惠普在保修期内收到上述定义缺陷之通知，惠普将有权决定修理或更换被证明有缺陷的产品，或提供部件更换有缺陷的部件。

万一惠普在合理时间内未能修理或更换产品或提供部件，客户享有的唯一补救措施是将产品退回，按照购货价格退款。

系统处理器单元、键盘、鼠标器以及出厂前惠普在系统处理器单元内部安装的部件—例如视频配接器、大量储存设备和界面控制器—之保修应遵守硬件产品保修条款。

本保修条款涉及在世界各地向惠普或经授权惠普个人计算机经销商购买的产品，此等产品由原购买者转运，供原购买者使用或作为原购买者之集成系统的附属部件，保修条款带有某些条件(请向当地惠普办事处洽询)。如果在使用国提供服务，服务方式与在该国购买产品相同，服务仅限于指定可以使用产品的国家。如果通常产品在使用国不由惠普销售，则产品必须运回购买国修理。取决于非本地部件之供应状况，现场服务应答时间以及返修服务时间有可能偏离标准条件。

保修限制

上述保修条款不适用于因以下原因造成的缺陷：滥用；未经授权修改；在本产品指定环境之外操作或存放；运输途中损坏；不适当的维护或修理；或因使用非惠普软件、附件、媒体、器材、消费品以及设计上不应当与本产品配合使用的物品所导致的缺陷。

在您的个人计算机上重新载入套装或预装软件不享受惠普硬件保修。

惠普未就本产品作出任何其他书面或口头明确担保。任何商品可售性或适用性隐含担保仅限于本书面保修条款期限。某些州或省不允许限制隐含保修期限，因此上述限制或排除条件对您可能不适用。

本保修条款赋予您特定法律权利，由于各州和各省情况不同，您可能还享有其他权利。

赔偿责任与补救措施限制

上述补救措施是客户享有之唯一和全部补救措施。在任何情况下，惠普对直接、间接、特殊、偶发性或继发性损坏均不承担赔偿责任，无论是基于保修条约、合同、侵权或任何其他法理。

如果享有管辖权之法院裁定根据本保修书出售之惠普产品有缺陷或直接导致人身伤害、死亡或财产损失，以上赔偿责任限制将不适用；但是，在任何情况下惠普对财产损失承担的赔偿责任均不超出**50,000**美元或造成上述损坏之具体产品的购买价格。

某些州或省不允许排除或限制偶发性或继发性损坏—包括利润损失—因此以上限制或排除条款可能对您不适用。

获得现场保修服务

欲获得现场保修服务，客户必须与惠普客户支持中心、惠普销售与服务处或参与提供服务之经授权惠普个人计算机经销商修理中心联系。客户必须准备提供购货日期证据。

系统处理器单元外部的部件—例如键盘、鼠标器、耳机—不享受现场保修。

在现场保修期间，惠普定义为由客户更换的部件可以通过加急部件送货方式提供。在此种情况下，惠普将预付运费、关税和其他税金；必要时就更换部件提供电话协助；并就惠普要求退回的任何部件支付运费、关税和其他税金。

2 惠普硬件和软件保修条款

惠普硬件保修条款

因非惠普产品造成的现场服务—无论是系统处理器单元内部还是外部的产品—均收取标准事故旅行与工时费用。

本产品现场服务在某些地区受到限制或不提供。在惠普排除的旅行地区—地理障碍、没有铺设的道路或不适当的公共交通状况禁止日常旅行的地区—提供服务基于双方议定的附加费用。

在第1至第3惠普旅行区(通常为距惠普办事处**100英里或160公里**)，在惠普服务旅行地区内的惠普现场服务应答时间通常为下一个营业日(不包括惠普假日)。第4区和第5区(**200英里, 320公里**)之应答时间为第二个营业日；第6区(**300英里, 480公里**)为第三个营业日；超出第6区范围另议。所有惠普销售与服务处均提供全球客户支持旅行信息。

代销商或分销商服务之旅行限制与应答时间由参与服务的代销商或分销商决定。

通常客户可缴纳附加费用获得惠普、经授权代销商或经授权分销商提供之正常营业时间之外或周末服务、加急应答服务或在规定旅行地区之外的服务。

客户责任

在进行现场维修或发出更换部件之前，客户可能需要运行惠普供应的诊断程序。

客户负责自己的专有及保密信息安全，并且在产品外部负责还原丢失或更改文件、数据或程序。

客户必须提供：产品存取途径；在距离产品合理范围内的足够工作空间与设施；存取与使用惠普认为维修产品所必须之信息与设施；操作器材与消费品，如客户在正常作业状况下使用的器材与消费品。

客户必须指派一名代表始终在场。客户必须声明产品是否用于可能危害修理人员健康的环境；惠普或服务代销商可能要求客户人员将产品置于惠普或代销商直接监督之下。

获得返修服务

在适用返修服务时，产品必须退回惠普指定的服务设施或购货地点。客户必须提供证明购货日期的文件。

客户将预付产品返修的运费(以及所有关税与其他税金)。惠普将支付产品返回客户的费用，但产品从另一个国家返回客户时例外。

1998年3月3日修订

惠普软件产品的有限担保

该惠普软件产品的有限担保适用所有作为惠普计算机产品的一部分提供给您(即客户)的软件, 包括任何操作系统软件, 它将取代所有联机信息, 或存在于任何文档或包含在计算机产品包装内其它资料中的非惠普担保条款。

有限软件担保

惠普保证在所有文件正确安装后, 软件产品将执行程序指令。此项保证期限为客户购买软件产品之日起**90**天。惠普不保证软件不会出现中断或错误。如果软件产品在保修期内不能运行其程序指令, 客户可以获得退款补偿或修理。如果惠普不能在合理的时间内替换所需介质, 客户的另一种补偿是在退还该产品和所有复制品之后, 得到相当于购买价的退款。

可移除的介质(如果提供)

惠普保证备有此产品的可移除介质(如果提供)在正常使用的情况下, 自购买之日起九十天内不会出现材料和工艺问题。如果在保修期内介质确实存在问题, 客户应将介质退还给惠普以便加以更换。如果惠普不能在合理的时间内更换所需介质, 客户的另一种补偿是在退还该产品和销毁软件产品所有其它不可移除的介质复制品之后, 得到相当于购买价的退款。

保修索赔通知

如果客户提出任何保修要求, 必须在保修期结束后三十天内书面通知惠普。

保修的限制

惠普对此产品无任何其它书面或口头的明示担保。惠普出于特定目的而作出的有关产品适销性或适用性的默示担保仅限于此书面担保的九十天期限。

有些州或省不允许对默示担保的时间加以限制, 因此上述限制和排除对您可能不适用。

这一担保给予您特定的法律权利, 此外, 您可能拥有其它权利, 其它权利因州和省不同而不同。

2 惠普硬件和软件保修条款

惠普软件产品的有限担保

赔偿责任与补救措施限制

上述补救措施是客户享有之唯一和全部补救措施。在任何情况下，无论是基于保修条约、合同、侵权或任何其他法理，惠普对直接、间接、特殊、偶发性或继发性损坏均不承担赔偿责任。

某些州或省不允许排除或限制偶发性或继发性损坏，因此以上限制或排除条款可能对您不适用。

获得保修服务

您可以从就近的惠普销售办事处，或用户手册或服务手册中所指定的地点获得保修服务。

在澳大利亚和英国购买的客户，上述排除和限制条款不适用且不影响客户的法定权利。



纸张未经氯漂白

零件号
印刷

5966-0344-CH



5966-0344-CH